



REZA MONSHIZADEH
AI · TECHNOLOGY · GOVERNANCE

BOARD BRIEFING REPORT
BANKING EUROPÉEN & MARCHÉS FINANCIERS

Si l'IA parle au client, qui porte la responsabilité du conseil ?

Un Board Briefing Report sur l'IA à l'interface client, MiFID II, suitability et conduct accountability.



01 SITUATION UN SCÉNARIO HYPOTHÉTIQUE DE BOARD

La question n’est plus seulement le texte. La question est la compréhension raisonnable du client.

SUPPOSONS LA SITUATION SUIVANTE

Un outil assisté par IA rédige une communication client. Il explique un produit, résume le risque d’un portefeuille, prépare une réponse à une question client ou personnalise un message pour un segment client.

Le message est revu, envoyé, puis contesté plus tard.

- LE CLIENT DIT

« *Cela ressemblait à une recommandation.* »
- L’INSTITUTION DIT

« *Ce n’était qu’un brouillon assisté par IA.* »

Ce scénario est générique et hypothétique. Il ne décrit aucune institution spécifique.

LA QUESTION QUI SUIV

— La communication a-t-elle franchi la ligne vers le conseil ?

— L’institution peut-elle démontrer qui détenait suitability, fairness et accountability ?

02 MANAGEMENT SUMMARY

Trois points d'orientation pour le board.



01

L'IA à l'interface client est une question de conduct

L'IA dans la communication client n'est pas seulement technologique. Elle touche suitability, communication fair, compréhension client et accountability.



02

Le label interne ne décide pas

Un message labellisé « draft », « text suggestion » ou « product explanation » peut tout de même être compris comme une recommandation s'il est présenté comme adapté ou fondé sur les circonstances du client.



03

La qualité de la réponse compte

Une réponse forte n'est pas « the AI only drafted the text ».
Une réponse forte montre où la communication se situe sur la ladder de Draft à Explain, Recommend et Advise.

Sources : ESMA AI and Investment Services Statement, MiFID II, MiFID II Delegated Regulation.

03

CALIBRATION DE LA QUALITÉ DE RÉPONSE

Statut de communication gouvernée, pas statut de contenu.

GREEN	DÉCISIONNEL	AMBER	PARTIELLEMENT DÉMONTRÉ	RED	NON DÉCISIONNEL
Les client-facing AI use cases sont mappés. La frontière de communication est définie. Chaque client journey a un business owner nommé. Les suitability et conduct checks sont intégrés. La Human Review est substantielle. L'AI disclosure est appliquée lorsque requis. Le message client exact est reconstituable.		Les AI use cases sont inventoriés, mais les frontières de communication sont incomplètes. La review existe, mais diffère selon les canaux et produits. La suitability est vérifiée, mais pas toujours reliée au wording généré par IA. L'AI disclosure est incohérente. Le record-keeping existe, mais la reconstruction exacte du message est peu fiable. L'ownership existe par produit ou canal, mais pas end-to-end.		<i>"It was only a text suggestion."</i> <i>"The adviser reviews it before sending."</i> <i>"The tool does not give recommendations."</i> <i>"The client sees only approved content."</i> <i>"The chatbot only explains products."</i> <i>"The message is generic."</i> <i>"The model is provided by a vendor."</i> <i>"We have a disclaimer."</i>	

GREEN is not a content status. GREEN is a governed communication status.

04 THE CLIENT COMMUNICATION LADDER

La communication client IA est une ladder, pas une catégorie unique.

01 DRAFT

L'IA formule du texte. Un humain revoit, modifie et owns le message avant que le client ne le voie.

BOARD TEST

Pouvons-nous montrer qui a revu, modifié et approuvé le message ?

02 EXPLAIN

L'IA explique un produit, un risque, un processus ou un terme en langage général.

BOARD TEST

L'explication reste-t-elle générale, ou implique-t-elle que le produit est adapté à ce client ?

03 RECOMMEND

L'IA prépare ou personnalise une recommandation.

BOARD TEST

Un client raisonnable comprendrait-il le message comme fondé sur ses circonstances ou adapté à lui ?

04 ADVISE

L'IA communique ou soutient la communication d'une recommandation personnelle.

BOARD TEST

Pouvons-nous démontrer le suitability assessment et reconstruire le conseil ?

L'IA peut générer les mots. Elle ne peut pas own le conseil.

05

QUI DOIT RÉPONDRE

L’IA peut générer les mots. L’institution owns la communication client.

	Business Owner	Owns le client journey, l’impact décisionnel, le suitability outcome et le contexte commercial.
	Head of Wealth / Retail / Investment Services	Owns le modèle de conseil, la proposition client et les implications de business conduct.
	Compliance / Conduct Risk	Owns l’interprétation MiFID II, les suitability controls et la fair-clear-not-misleading review.
	Legal	Owns la classification réglementaire, le langage de disclosure et la capacité de défense en cas de plainte.
	Data Protection Officer	Owns la transparence GDPR, le profiling, la base légale et les implications Article 22 lorsque pertinentes.
	CIO / CTO	Owns l’intégration plateforme, les flux de données, le logging, l’accès modèle et les contrôles système.
	CISO / Third-Party Risk	Owns le vendor, les fuites de données, le prompt-control, la sécurité chatbot et les dépendances tierces.
	Internal Audit	Revoit indépendamment si classification, review, record-keeping et evidence fonctionnent comme prévu.

06 PREUVES QUE LE BOARD DEVRAIT DEMANDER

Dix artefacts qui rendent la communication client IA vérifiable.

- 01



Client-Facing AI Inventory
Montre où l’IA rédige, personnalise, explique ou communique avec les clients.
- 02



Communication Classification Map
Classifie chaque interaction touchée par IA comme Draft, Explain, Recommend ou Advise.
- 03



Advice Boundary Assessment
Montre pourquoi un message franchit ou non la frontière vers une personal recommendation.
- 04



Suitability Evidence
Montre comment circonstances, objectifs, tolérance au risque, connaissances et expérience du client sont pris en compte.
- 05



Fair-Clear-Not-Misleading Review
Montre comment le wording assisté par IA est vérifié quant à exactitude, équilibre et compréhensibilité.

- 06



Human Review Evidence
Montre qui a revu le message, ce qui a changé et si la review était substantielle.
- 07



AI Disclosure Evidence
Montre si les clients sont informés lorsque les obligations de transparence IA s’appliquent.
- 08



Client Message Reconstruction
Montre le message exact, version, canal, timestamp, chemin d’approbation et inputs de données.
- 09



External-AI-Use Control
Montre comment l’utilisation par le staff d’outils IA tiers pour la communication client est gouvernée.
- 10



Complaint Reconstruction Pack
Montre comment l’institution reconstruirait et expliquerait la communication après plainte, audit ou question du superviseur.

07

GOVERNANCE CHECK

SIGNAUX D'ALERTE SUR LA QUALITÉ DE RÉPONSE

Ces réponses peuvent sembler rassurantes en réunion de board. Elles ne sont toutefois pas encore décisionnelles.

- 

“It was only a text suggestion.”

Une suggestion de texte peut devenir une communication client réglementée une fois revue, approuvée et envoyée.
- 

“The adviser reviews it before sending.”

Cela n’aide que si la review est substantielle, démontrée et reliée aux attentes de suitability et conduct.
- 

“The tool does not give recommendations.”

Le label ne décide pas. Présentation, contexte client et compréhension raisonnable comptent.
- 

“The client sees only approved content.”

Un contenu approuvé nécessite tout de même classification, ownership et reconstruction.

- 

“The chatbot only explains products.”

L’explication produit peut glisser vers un suitability framing si elle est personnalisée ou présentée comme appropriée.
- 

“The message is generic.”

Le langage générique peut être low risk, mais personnalisation, ciblage, canal et wording peuvent changer la classification.
- 

“The model is provided by a vendor.”

L’intervention du vendor ne déplace pas l’obligation de conduct hors de l’institution.
- 

“We have a disclaimer.”

Un disclaimer aide à expliquer le service. Il ne décide pas de la classification réglementaire.

Aucune de ces déclarations n’est nécessairement fausse. **Elles ne constituent simplement pas une evidence suffisante pour une board-level reliance.**

08 PATH TO GREEN

Six conditions pour une communication client gouvernée.

 01 Communication client mappée L'institution sait où l'IA rédige, explique, personnalise ou communique avec les clients.	 02 Frontière classifiée Chaque type de communication est classifié comme Draft, Explain, Recommend ou Advise.	 03 Suitability contrôlée Lorsque la communication franchit la frontière vers advice, la suitability est évaluée, démontrée et owned.
 04 Human Review meaningful La Human Review est role-based, documentée et capable de changer l'outcome.	 05 Interaction client transparente Lorsque l'IA interagit directement avec les clients, le rôle de l'IA est disclosed lorsque requis.	 06 Communication reconstructible L'institution peut reproduire exactement ce que le client a vu et expliquer pourquoi cela a été envoyé.

QUESTION SUIVANTE
POUR LE BOARD

Quelle communication client touchée par l'IA créerait le plus grand problème de conduct si un client disait plus tard : *“I understood this as advice”?*

EXECUTIVE QUESTIONS FOR EUROPEAN BANKING & FINANCIAL MARKETS

L'IA peut générer les mots. Elle ne peut pas own le conseil.

Un client ne fait pas l'expérience d'un modèle, d'une policy ou d'un comité. Un client fait l'expérience d'un message.

SOURCES SÉLECTIONNÉES

ESMA — Public Statement on AI and Investment Services, 30 May 2024.

ESMA — Supervisory Briefing on Understanding the Definition of Advice under MiFID II.

Directive 2014/65/EU — MiFID II.

Commission Delegated Regulation (EU) 2017/565.

Regulation (EU) 2024/1689 — Artificial Intelligence Act.

Regulation (EU) 2016/679 — GDPR.